

## ACTA DE CONTESTACIÓN DE PREGUNTAS DE LA CIUDADANIA

El 05 de junio del 2025 a las 12h00, en las oficinas administrativas de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, representada por el Gerente General Sr. Carlos Asanza Colmont, se procedió a dar contestación por parte de las Direcciones, según su competencia, a las preguntas efectuadas por la ciudadanía mediante el formulario publicado en la página WEB de la FTTG [www.ttg.ec](http://www.ttg.ec) del 15 al 30 de abril del año 2025, redes sociales; y, a las preguntas y sugerencias obtenidas en las mesas temáticas de participación llevada a cabo el 16 de abril del presente.

A continuación, son detalladas con su respectiva respuesta:

a) **Preguntas/ sugerencias mediante página WEB institucional.**

1. **Pregunta y/o sugerencia:** “Estimados, importante destacar la gestión de la alcaldía actual sin embargo como en todo proceso todo esta sujeto a mejoras continuas para el bienestar de nosotros los guayaquileños. Aunque ha mejorado el tema de aseo en la terminal de Guayaquil, aún hay espacios que se ven y perciben sucios, por ejemplo, los baños que están cerca del patio de comidas, los que están cerca de los andenes, huelen a cloro o a desinfectante sin embargo también huelen a orina y heces, lo cual no se consideraría limpio, por tema laborales viajo todas las semanas y todo sigue igual. Los pisos en casi toda la terminal están sucios tanto a las 8pm (se entiende por la afluencia) como a las 4:30 o 5:00 am, no sé si las personas encargadas de supervisar la limpieza lo pasan por alto o realmente no existe personal especializado para ello.

Por otra parte, la climatización al parecer no funciona ya que siempre hace calor por todo el lugar y teniendo en cuenta de que somos una ciudad con un clima variable... no es nada agradable.

Los andenes, entiendo que quizás por temas de seguridad y estructura los espacios sean oscuros sin embargo quizás un poco de iluminación ayudaría, además de la limpieza también de esas áreas que son bastante transitadas por nosotros los usuarios.

Espero se tomen en cuenta lo mencionado como la observación de una ciudadana que desea lo mejor para su ciudad.

Saludos cordiales.”

**Respuesta:** En respuesta a la pregunta relacionada con el aseo en la Terminal Terrestre de Guayaquil, en especial la limpieza de los baños públicos, estos cuentan con una programación, la misma que se ejecuta en ciclos de cierre temporal para no afectar a los usuarios y visitantes que se movilizan a la terminal. Es preciso aclarar que, la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil cuenta con un proveedor especializado en la limpieza de Terminales Terrestres y que para brindar el servicio se cuenta con un equipo de trabajo capacitado y ordenados por turnos para dar cobertura del servicio durante las veinticuatro horas del día. Asimismo, los baños ubicados en el patio de comida siguen su programación habitual.

Se aclara que, estos baños entrarán próximamente a una etapa de remodelación la cual será coordinada con la Dirección de Construcciones de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil. Cabe mencionar que, se utilizan diversos químicos de limpieza (cloro, desinfectante, ambiental, detergente y eliminador de olores); además, en los turnos de amanecida se realizan limpiezas integrales en los baños públicos de acuerdo con un cronograma preestablecido, donde se utilizan máquinas de limpieza (hidro lavadora y pulidora de piso).

1/22

Dirección: Av. Benjamín Rosales S/N y Av. De las Américas Teléfono: 04-3810660

Referente a la climatización del Terminal Terrestre, esta cuenta con un proveedor del servicio quien ejecuta los mantenimientos a los equipos por área de manera programada, por lo cual, su mantenimiento se segmenta durante la jornada laboral (entre semana y los fines de semana). Se aclara que, la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil se encuentra en la fase preparatoria para realizar la adquisición de serpentines para las Unidades Manejadores de Aire (UMA's) para repotenciar el sistema de climatización.

Por otra parte, sobre los comentarios de la iluminación de los andenes, se entiende que el usuario se refiere a los andenes de Llegada y Salida de los Cooperativas, estos actualmente presentan una intensidad lumínica muy buena, lo que produce una adecuada sensación de seguridad y luminiscencia.

En los andenes Urbanos (los cuales hasta el mes de abril-2025 presentaron deficiencia debido a que seis reflectores tipo LED estaban averiados - dañados), se realizó el correctivo con la instalación de nuevos reflectores, alcanzando un nivel de iluminación satisfactorio y con resultados que superan los parámetros establecidos por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCCENER).

2. **Pregunta y/o sugerencia:** “Sugiero: q las operadoras deben tener más libertad para que puedan informar para los horarios. Ya que muchas operadoras y como hay falta de información de los horarios que están de turnos mienten al usuario muchas veces faltando horas para salir y por desconocimiento el usuario compra. Si es necesario un parlante ya que se carece de información.

O si fuese posible en las entradas principales pantallas led con los horarios de las operadoras de turno a los diferentes destinos como son los aeropuertos.”

**Respuesta:** Debido a que la Terminal Terrestre de Guayaquil se encuentra dentro de un Centro Comercial y es un espacio cerrado, la instalación de parlantes puede generar contaminación auditiva, afectando la comodidad de los usuarios y el ambiente del lugar.

Contamos con pantallas instaladas, en las entradas y zonas de espera de la Terminal, mediante la cual informa los horarios de las rutas por Cooperativa de acuerdo con el SILO y su número de andén. Adicionalmente de acuerdo con la planificación de la Dirección de Tecnologías de la Información, hasta Agosto del 2025, se implementará en la página Web Institucional los horarios a los diferentes destinos del país por Cooperativa.

Además, tenemos un equipo de trabajo capacitado para brindar información, actualmente existen dos puntos de información; y, los supervisores del centro comercial dan soporte constantemente. Nos encontramos en proceso de instalar elementos que faciliten al usuario recorrer el Centro Comercial.

La Dirección Comercial y Marketing está trabajando en conjunto con las cooperativas de transporte terrestre, con el fin de mejorar constantemente la atención al usuario.

3. **Pregunta y/o sugerencia:** “¿Quiero viajar con mi mascota no tengo donde dejarla, puedo viajar con ella?”

**Respuesta:** Cuando desee puede viajar con su mascota pero debe tener presente las siguientes consideraciones:



- a. Para ingresar a las instalaciones de las Terminales Terrestres de Guayaquil su mascota debe utilizar pañal.
  - b. Puede viajar con su mascota de compañía en el servicio de transporte público intraprovincial e interprovincial, siempre y cuando se cumpla debidamente los estándares del compromiso de traslado, en un lugar adecuado que garantice la seguridad de la mascota y de los demás usuarios durante el viaje. Se recomienda llevar agua suficiente y comida, además las debidas protecciones de higiene y aseo. Las mascotas de compañía pagarán el pasaje completo, que equivale al pasaje de una persona adulta, siempre que los animales pesen más de 10 kilos.
- 4. Pregunta y/o sugerencia:** “Bueno Yo como ciudadana me siento satisfecha de las veces que he ido al terminal terrestre he podido resolver las actividades que he ido a realizar pero sí me queda un sabor amargo de que ahí teníamos banco internacional y banco de Pacífico y solo dejaron cajeros automáticos también teníamos banco solidario y todo eso desapareció del Terminal terrestre como ciudadana Me gustaría saber a qué se debió Y si es posible si se puede contar en algún momento de nuevo con esos servicios que son muy importantes de ahí el resto Me parece muy bonito todo muy buen Confort”
- Respuesta:** Actualmente nos encontramos en conversaciones con la banca con el fin de tener la mayor cantidad de opciones para los usuarios. Hemos pasado años financieramente complicados que nos afectaron fuertemente al sector comercial.
- 5. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejora en la sala frente a las boleterías”
- Respuesta:** Sabemos que es un área muy transitada y que cumple un papel importante en la experiencia de los usuarios que esperan o realizan gestiones. Por eso, estamos considerando ajustes que permitan mejorar tanto la comodidad como la funcionalidad del espacio, incluyendo una renovación integral, para mejorar la experiencia del usuario.
- Se ha fortalecido la frecuencia del barrido y limpieza de las áreas comunes. Además, existe una programación para dar mantenimiento a las bancas de esperas, las cuales son utilizadas por los usuarios y visitantes durante la compra de los boletos y previo a su embarque.
- 6. Pregunta y/o sugerencia:** “En el mes de enero, quería un transporte de Perú a Gye, desde Tumbes. Yo no conozco mucho de buses, así que abrí la página web que tienen, pero no está configurada por destinos, y no está actualizada con los teléfonos o para comprar directamente en todos los lugares. Les recomiendo potenciar su página WEB así como otras ciudades de Ecuador las usan. Esto traería muchos beneficios, incrementaría el turismo, agilizaría el proceso, o evita la acumulación en días festivos.”
- Respuesta:** De acuerdo con la planificación de la Dirección de Tecnologías de la Información, hasta Agosto del 2025, se implementará en la página WEB Institucional los horarios a los diferentes destinos del país por Cooperativa.
- 7. Pregunta y/o sugerencia:** “Señores dirigentes del terminal, me podrían explicar ¿qué obra se ha realizado en el terminal en los últimos años? algo que beneficie a los pasajeros y usuarios, por favor no me digan que son los guardias uniformados o los kioscos de metal.



Le agradecería su respuesta.”

**Respuesta:** Agradecemos su interés en conocer las mejoras realizadas en las Terminales Terrestres administradas por la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil (FTTG).

Desde que asumimos la gestión en mayo de 2023, hemos trabajado intensamente para modernizar y mejorar las instalaciones, siempre enfocados en brindar un servicio seguro, eficiente y cómodo para todos nuestros usuarios. A continuación, detallo las principales mejoras realizadas en nuestra gestión:

- *Remodelación de Baños:* Se renovaron las baterías sanitarias, mejorando significativamente las condiciones de higiene y comodidad para nuestros usuarios.
- *Pintura Integral:* Se ejecutó un proyecto de pintura para las instalaciones interiores y exteriores de las terminales.
- *Mantenimiento Integral de Terminal Pascuales:* Reemplazo completo del cielo raso para mejorar la seguridad y comodidad, junto con la instalación de 300 nuevas luminarias LED, incrementando la iluminación y seguridad en esta terminal
- *Mantenimiento del Asfaltado de Parqueaderos:* Se renovó la capa asfáltica de los estacionamientos de la Terminal Principal, beneficiando a miles de vehículos diariamente
- *Construcción de la Nueva Terminal Terrestre Municipal Costa:* En proceso de construcción con un 50% de avance, esta nueva terminal cubrirá 34.000 m<sup>2</sup> y ofrecerá servicios modernos para 10.000 usuarios diarios.
- *Optimización de Sistemas de Torniquetes:* Mejora en la eficiencia y rapidez del acceso a andenes, reduciendo tiempos de espera y mejorando la seguridad de los pasajeros.
- *Sistemas de Información Digital:* Actualización de pantallas informativas para facilitar el acceso a datos precisos y actualizados sobre rutas y horarios
- *Iluminación Exterior:* Reemplazo de más de 3.000 luminarias y la instalación de 1.300 nuevas luces LED, incrementando la seguridad y visibilidad en las áreas exteriores.
- *Nuevo Acceso Peatonal:* Construcción de un paso peatonal lateral que conecta la Terminal de Cargas y Encomiendas con la Terminal Principal, mejorando la seguridad y movilidad de los usuarios.

En la FTTG, estamos comprometidos con la mejora continua y la modernización de nuestros servicios para asegurar que nuestros usuarios tengan una experiencia segura, cómoda y eficiente.

- b) **Preguntas/ sugerencias mediante Instagram institucional.**  
NO SE RECEPTARON PREGUNTAS POR ESTA RED SOCIAL
- c) **Preguntas/ sugerencias mediante Facebook institucional.**  
NO SE RECEPTARON PREGUNTAS POR ESTA RED SOCIAL
- d) **Preguntas/ sugerencias mediante Twitter.**  
NO SE RECEPTARON PREGUNTAS POR ESTA RED SOCIAL

4/22

Dirección: Av. Benjamín Rosales S/N y Av. De las Américas Teléfono: 04-3810660

e) Preguntas/ sugerencias mediante sesión de mesas participativas (16 de abril 2025).

8. **Pregunta y/o sugerencia:** “Seguridad. Los metropolitanos sólo están hasta las 17:00, lo cual genera inseguridad, mucho más en estos momentos”

**Respuesta:** Los Agentes de Control de la Empresa Pública Municipal Para La Gestión De Riesgos Y Control De Seguridad De Guayaquil se encuentran las 24h00 en las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil.

Además, contamos con un equipo de seguridad interna que opera en diferentes turnos, garantizando la vigilancia y protección continua en todas las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil. Este personal realiza labores preventivas y de control, asegurando el orden y la seguridad de los usuarios, durante las 24 horas del día.

9. **Pregunta y/o sugerencia:** “Falta de mantenimiento en las puertas de acceso en las boleterías, en algunos casos están dañadas, permitiendo que cualquier persona ingrese a áreas restringida. Se debe mejorar la operatividad”

**Respuesta:** El proceso del mantenimiento de las puertas son realizadas de acuerdo con la necesidad, las mismas que cuenta con acceso mediante tarjeta electrónica; sin embargo, el personal de boleterías muchas veces no cuenta con dicha tarjeta lo que hace que sean vulneradas. Además, se envían comunicaciones indicando que todo personal que labore en boleterías debe contar con su credencial.

10. **Pregunta y/o sugerencia:** “Falta de mantenimiento en las rampas de bajada de buses”

**Respuesta:** En el 2024 la Dirección de Construcciones y Proyectos ejecutó la Consultoría “ESTUDIO Y DISEÑO PARA LA RESTAURACIÓN DE LAS JUNTAS DE LAS RAMPAS DE INGRESO Y SALIDAS DE LA TTG”. Por tal motivo, dicha Dirección incluyó en su planificación 2025 el proyecto de obra “RESTAURACIÓN DE JUNTAS DE RAMPAS DE INGRESO Y SALIDA DEL TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL”, el cual se encuentra en proceso “etapa preparatoria”, se espera realizar la contratación de la obra en este año.

11. **Pregunta y/o sugerencia:** “Se tiene la percepción de falta de seguridad en la FTTG”

**Respuesta:** Según la consultoría técnica realizada en 2024 a través de un análisis institucional de viajeros de la Terminal Terrestre Guayaquil, el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad reflejó que el 55,83 % de los encuestados están “Satisfechos”, mientras que, un 25,17 % de encuestados se mostró “Muy Satisfecho”. El porcentaje de encuestados que se mostró “Insatisfecho” es del 6,58%. El tamaño de la muestra fue de 3.900 personas.

A la presente fecha 12 de mayo del 2025 nos encontramos en una etapa de transición en lo referente a seguridad ya que SEGURA EP será la empresa encargada de la adjudicación de una empresa de seguridad para las instalaciones de Terminal Terrestre, mientras tanto existe personal de Agentes de Control Metropolitano realizando estas actividades.

Esperamos en pocos días contar con la empresa de seguridad y retomar las actividades normales y contar con un control permanente de las instalaciones.

- 12. Pregunta y/o sugerencia:** “Falta de mantenimiento en el techado del área de buses urbanos, donde se encuentran ubicados los kioscos”

**Respuesta:** Durante el primer semestre de 2024 la Dirección de Construcciones y Proyectos de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil ejecutó obras de mantenimiento y protección contra filtraciones en cubiertas y canalones de diversas áreas del terminal, incluido el techado del área de buses urbanos; así como el mantenimiento al sistema de evacuación de las aguas lluvias, debido al fuerte invierno que atravesó la ciudad de Guayaquil. Además, se tiene planificado a mediano plazo, intervenir las cubiertas faltantes en un próximo mantenimiento programado.

Cabe mencionar que, el centro comercial constantemente está pendiente de la infraestructura del mismo; nos encontramos realizando mantenimientos y adecuaciones con el objetivo de mejorar la experiencia, por lo cual se continuará con inspecciones técnicas para identificar puntos críticos adicionales. En caso de ser necesario, se incluirán intervenciones complementarias por el bienestar de nuestros usuarios y autorizados.

- 13. Pregunta y/o sugerencia:** “Se sugiere analizar un subsidio para las personas de tercera edad que son comerciantes autónomos, los mismos que alquilan en los kioscos de buses urbanos”

**Respuesta:** Sobre la posibilidad de ofrecer un subsidio de la tercera edad para los autorizados ubicados en la concha de buses urbanos. Recordemos que la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil se rige conforme a la “ORDENANZA MUNICIPAL QUE REGULA LA EXPLOTACIÓN COMERCIAL DE LOS LOCALES E INSTALACIONES MUNICIPALES ADMINISTRADOS POR ENTIDADES PRIVADAS MUNICIPALES O EN LAS QUE EL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL TIENE PARTICIPACIÓN”, para la autorización de explotación comercial de los locales, islas, espacios físicos y publicitarios, destinados al comercio o actividades productivas, que sean parte de infraestructura propiedad de la M.I. Municipalidad de Guayaquil.

Cabe mencionar que, la autorización de explotación comercial que se otorga a las personas jurídicas o naturales, el derecho a destinar el bien entregado, por el tiempo definido por la respectiva entidad, única y exclusivamente a los fines comerciales o productivos preestablecidos, sin que tal derecho comprenda o pueda interpretarse que comprende un derecho real o derechos propios de la relación de inquilinato.

- 14. Pregunta y/o sugerencia:** “Como concesionario tengo la percepción que hace falta seguridad, y las veces que se hace uso del botón de pánico tardan en llegar”

**Respuesta:** Contamos con botones de pánico que se encuentran distribuidos estratégicamente en diferentes zonas del recinto, que permiten una respuesta rápida ante cualquier emergencia y personal de seguridad, que opera en distintos turnos a lo largo del día, velando por el orden, la prevención de incidentes y la atención inmediata ante situaciones que puedan comprometer la seguridad. Nuestra respuesta ante la alerta de un botón de pánico es de máximo 60 segundos.

- 15. Pregunta y/o sugerencia:** “Se percibe que la fumigación que realizan en el Terminal es ineficiente, máximo son 3 minutos y en horarios poco razonables, se recomienda mejorar a todo nivel, patio de comidas y andenes”

**Respuesta:** La Dirección Administrativa cumpliendo con todos las normas y estándares de calidad y seguridad para la fumigación y desratización de las Terminales Terrestres que administra la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, ha repotenciado el sistema de Fumigación y desratización mediante técnicas para mantener un alto control y combatir a los diferentes tipos de roedores, aves, moscas y otras plagas. Los organismos de control como son el APCSA o Ministerio de Salud Pública, son los encargados de emitir los certificados y permisos para esta actividad.

Las fumigaciones y desratizaciones son realizadas por la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil y los concesionarios, quienes intervienen de manera semanal y en horario nocturno las áreas a fumigar. Esta se realiza en horarios nocturnos debido a la afluencia de usuarios para que el usuario no vaya a tener ninguna afectación por la aplicación y uso de químicos que se utilizan en esta actividad.

- 16. Pregunta y/o sugerencia:** “Permiten el acceso a todas las cooperativas de taxis, sin respetar a los que tienen autorización, generando un riesgo de seguridad”

**Respuesta:** El problema de los taxis informales radica en la dificultad de restringir su ingreso a los parqueaderos de la Terminal Terrestre de Guayaquil, debido a las limitaciones de infraestructura. El objetivo es promover la transición de estos conductores hacia la formalidad, pero las condiciones actuales dificultan su control y regulación.

- 17. Pregunta y/o sugerencia:** “El parqueo de Cargas y Encomiendas no abastece, se congestiona”

**Respuesta:** Con la próxima operación de la nueva Terminal Terrestre Municipal Costa, se prevé una descongestión significativa del parqueo de Cargas y Encomiendas del Terminal Terrestre de Guayaquil. Esta obra permitirá redistribuir de manera más eficiente los flujos logísticos y de transporte, mejorando la circulación interna y optimizando el uso de los espacios existentes. Gracias a esta planificación, se brindará un servicio más ágil y ordenado, en beneficio directo de los usuarios, transportistas y operadores de encomiendas.

Adicionalmente, Dirección de Construcciones y Proyectos ejecutó la obra correspondiente al **Contrato No. FTTG-035-2024 – “Construcción de Vía Adicional de Ingreso en Terminal de Cargas y Encomiendas”**, construir una vía adicional de ingreso al área de Terminal de Cargas y Encomiendas del Terminal Terrestre de Guayaquil. El objetivo fue mejorar la eficiencia operativa mediante el aumento de la capacidad vial y la reducción de los tiempos de espera para vehículos de carga.

- 18. Pregunta y/o sugerencia:** “En algunas ocasiones no se encuentran habilitadas todas las cabinas de parqueo de particulares, para que así mejoren los tiempos de atención”

**Respuesta:** Para mejorar los tiempos de atención a los usuarios, se encuentra en la planificación presupuestaria de compras anuales la implementación en la cabina 4 del

parqueo de particulares, un carril de pago exacto (kiosco de pagos, page station) para este año 2025.

Actualmente la FTTG cuenta con el servicio de soporte técnico de la infraestructura de parqueos, en caso de presentarse incidentes en los componentes que conforman el sistema de parqueos (cabinas, dispensadores, barreras) contamos con el servicio de lunes a viernes de 07h00 am a 7h00 pm, sábados, domingos y feriados de 07h00 a 13h00.

**19. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar la coordinación en la limpieza de los baños y patio de comidas”

**Respuesta:** La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil cuenta con el servicio de un proveedor calificado y con un equipo de trabajo capacitado en el área de la limpieza, donde se incluye el lavado del patio de comida central. Esta empresa es la encargada de realizar la recolección de basura de los tachos, limpieza de espacios y áreas comunes, y del abastecimiento de las bandejas plásticas que usan los locales gastronómicos para servir y transitar los alimentos a sus usuarios, barrido y desmanche de piso, limpieza de las mesas y sillas con desinfectante. Es importante señalar que, todo esto se realiza dentro del Patio de Comida sin afectar a los usuarios.

En cuanto a la limpieza de los baños, esta actividad la ejecuta el mismo proveedor, aplicando materiales y herramientas específicas para los baños, respetando los ciclos de cierre de limpieza (cronograma), con la finalidad de mantener la zona de los baños, ya que, debido a la alta demanda para su uso, estos se ensucian con frecuencia.

**20. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Cuál es el plan de seguridad con las islas exteriores de los andenes de buses”

**Respuesta:** Se ejecutan de forma continua rondas de vigilancia y operativos permanentes, con la participación de Inspectores, Agentes de Asuntos Internos y el Grupo de Reacción las 24/h del día.

**21. Pregunta y/o sugerencia:** “Tener una política de corresponsabilidad en la limpieza con concesionarios y usuarios”

**Respuesta:** En respuesta a las políticas de corresponsabilidad de la limpieza con concesionarios y usuarios, se indica que, está ya es compartida, la misma que se coordina a través de la Dirección Comercial y Marketing. Ellos son quienes elaboran los comunicados para los concesionarios, envían todo lo relacionado con las políticas internas que deben seguir en materia de limpieza, la cual se realiza de manera permanente durante las veinticuatro (24) horas del día, los trecientos sesenta y cinco (365) días del año.

Para el caso de la fumigación, esta se realiza los miércoles y domingos de todas las semanas, en turnos de amanecida, con la finalidad de no afectar a los usuarios que consume los productos dentro de los locales de comida, para de esta manera, mejorar el servicio a los usuarios que transitan por la Terminal Terrestre de Guayaquil.

**22. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar la cobertura de seguridad en toda la Terminal”

**Respuesta:** Mantenemos y fortalecemos la cobertura total en los andenes, el Centro Comercial Terminal y las áreas urbanas mediante la articulación efectiva del personal interno de seguridad y los agentes de inteligencia de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil; además del trabajo conjunto con la Policía Nacional.

**23. Pregunta y/o sugerencia:** “Que gestiones se están realizando para el problema de congestamiento de parqueo de particulares y encomiendas”

**Respuesta:** Para atender de forma integral el problema de congestión en los parqueos de vehículos particulares y encomiendas, se han planificado y se encuentran en marcha varias acciones estratégicas que mejorarán significativamente la experiencia de los usuarios:

- a. **Modernización tecnológica del sistema de parqueo:** En la Planificación Operativa Anual 2025 de la Dirección de Tecnologías de la Información, se contempla la implementación de carriles de pago exacto y la instalación de kioscos de autoservicio. Estas mejoras permitirán agilizar los tiempos de ingreso y salida, reduciendo la formación de filas y facilitando una circulación más fluida dentro de las instalaciones del Terminal Terrestre de Guayaquil.
- b. **Estudio vial para una solución integral de movilidad:** La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil está desarrollando el proyecto “Estudio de factibilidad y diseños definitivos para la solución vial y peatonal en Av. Benjamín Rosales frente al Terminal Terrestre de Guayaquil, que incluye vía alterna a la Av. Narcisa de Jesús y demás obras complementarias”. Este estudio contempla la redistribución del parqueo para vehículos particulares, lo que contribuirá directamente a mejorar los accesos vehiculares y peatonales, así como la circulación interna y externa del Terminal. Adicionalmente, este estudio se está realizando en coordinación con el Municipio de Guayaquil, ya que dicha entidad se encargaría de la ejecución de la respectiva obra.

**24. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar la comunicación en la parte comercial, así como el soporte y cobertura de servicios en los feriados y fines de semana”

**Respuesta:** La Dirección de Comunicación Social en coordinación con la Dirección Comercial y Marketing, reforzará la comunicación entre la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil y los diversos aliados estratégicos que conforman el Centro Comercial, de esta manera garantizamos la cobertura de los servicios, especialmente en los fines de semana y feriados. Cabe señalar que, ambas direcciones formulan un Plan de Contingencia previo a los feriados que incluyen la presencia de un Supervisor Comercial y la activación de dos Puntos de Información en la planta baja del edificio para que usuarios como concesionarios pueden contar con atención personalizada y la información necesaria para asegurar la continuidad de sus actividades.

**25. Pregunta y/o sugerencia:** “Tener un sistema de respuesta y ayuda a los concesionarios”

**Respuesta:** Entendemos lo crucial que es ofrecerles una respuesta oportuna y efectiva para facilitar sus operaciones dentro del Centro Comercial Terminal. Actualmente contamos con correo electrónico: [contacto@ttg.ec](mailto:contacto@ttg.ec), el cual los autorizados pueden hacer llegar todas sus solicitudes, inquietudes o reclamos, los mismos que son analizados y gestionados a la brevedad posible.

Además, la Dirección de Tecnologías de la Información desarrollará un flujo de atención de requerimientos de concesionarios para la Dirección Comercial y Marketing hasta su atención y cierre. Tiempo de implementación 4 meses.

**26. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar el mantenimiento de las puertas laterales de ingreso a los locales comerciales en la zona de patio de comidas”

**Respuesta:** El proceso del mantenimiento de las puertas son realizadas de acuerdo con la necesidad, las mismas que cuenta con acceso mediante tarjeta electrónica, sin embargo; el personal que labora en patio de comidas muchas veces no cuenta con dicha tarjeta lo que hace que sean vulneradas. Además, se envían comunicaciones de manera continua indicando que todo personal que labore debe contar con su credencial.

**27. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar la coordinación y comunicación en la atención del Centro Comercial”

**Respuesta:** La Dirección de Comunicación Social en coordinación con la Dirección Comercial y Marketing, reforzarán las estrategias de atención a clientes y usuarios, posicionando el uso de las redes sociales de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, así como los Puntos de Información, de tal manera que los usuarios o concesionarios puedan mantener una conexión directa con nuestros canales informativos. Cabe señalar que, actualmente contamos con un canal de atención al usuario 0963747434.

Por otro lado, como atención a los autorizados se gestiona con envío de circulares; y, los supervisores que están siempre disponibles para brindar asistencia oportuna y mantener una comunicación fluida con los usuarios.

**28. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar y estandarizar la impresión de los boletos, así como el control en el ingreso de pasajeros en los andenes de salida de buses”

**Respuesta:** Los boletos no son estándar debido a que las Cooperativas utilizan sus sistemas de compra y venta de boleto, lo que se encuentra estandarizados son la información de tasa; el código QR que se encuentra en la tasa es utilizado para poder ingresar a los andenes de salida. La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, realiza revisiones mensuales a las Cooperativas y generar informes sobre el estado de las impresoras y la calidad del papel, esto se envía a las cooperativas para mejorar la calidad de impresión de ser el caso.

Para mejorar los tiempos de atención a los usuarios, se encuentra en la planificación presupuestaria de compras anuales de la Dirección de Tecnologías de la Información, la

10/22

Dirección: Av. Benjamín Rosales S/N y Av. De las Américas Teléfono: 04-3810660

implementación en la cabina 4 del parqueo de particulares, un carril de pago exacto (kiosco de pagos, page station) para este año 2025.

**29. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar la seguridad en el playón de buses y mejorar la cultura de los usuarios y choferes”

**Respuesta:** Es oportuno indicar que:

- En el playón disponemos las 24h00 con ocho agentes de seguridad que dan rondas permanentes los mismos que están bajo las órdenes de un Inspector, además de las cámaras de seguridad.
- Está establecido un protocolo de control y acceso para los transportistas o personal autorizado, la implementación de estas medidas mejora la seguridad del playón de buses de transportistas y fomenta una cultura de seguridad entre los choferes. Existe comunicación afectiva, donde se establece por canales de comunicación de información o por interacciones personales, por lo que este método es una excelente forma de socializar a los choferes y el personal de transportistas sobre las malas prácticas culturales y los actos de poca ética que no deben realizar.

**30. Pregunta y/o sugerencia:** “Como realizan el manejo de los residuos y contaminación de las cooperativas”

**Respuesta:** En coordinación con FENACOTIP, se han desarrollado capacitaciones dirigidas a los representantes de las cooperativas, enfocadas en tres ejes principales: la correcta segregación de residuos, el mantenimiento preventivo de las unidades de transporte, y el uso de insumos como aceites biodegradables o productos menos contaminantes, que contribuyan a la reducción del impacto ambiental.

En cuanto al manejo de la contaminación, se ha promovido la adopción de buenas prácticas operativas orientadas a reducir las emisiones y prevenir derrames de sustancias peligrosas, como el apagado de motores en las zonas de descanso. Estas acciones se enfocan principalmente en áreas de embarque y mantenimiento, y buscan generar conciencia sobre la importancia de minimizar la huella ambiental de las actividades de transporte.

Como parte del procedimiento proyectado, se prevé realizar inspecciones a los medios de transporte que operan en la Terminal, con el fin de verificar las condiciones actuales en cuanto al manejo de residuos y el control de fuentes de contaminación. Estas visitas permitirán identificar oportunidades de mejora y definir posibles medidas correctivas.

Finalmente, se recomienda reforzar la formación continua de los miembros de las cooperativas en sostenibilidad ambiental, incentivando la reducción del uso de materiales contaminantes y el cumplimiento de normativas ambientales vigentes.

**31. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar el manejo y el control de la contaminación de los buses en los andenes”

**Respuesta:** La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, comprometida con el cuidado del ambiente y la salud de los usuarios y colaboradores, ha realizado monitoreos periódicos de calidad del aire, especialmente en las zonas de silos y playón. Si bien los niveles se mantienen dentro de los rangos permitidos por la normativa, se busca reducir aún más el impacto ambiental derivado de las emisiones de los buses.

Por ello, se propone trabajar conjuntamente con FENACOTIP y la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) para fortalecer el control sobre las unidades que operan en los andenes. Las acciones sugeridas incluyen:

- Controles técnicos vehiculares más rigurosos.
- Campañas de mantenimiento preventivo y uso de tecnologías limpias.
- Promoción del uso de unidades con bajas emisiones o buses ecológicos.
- Coordinación para aplicar sanciones en casos de emisiones contaminantes excesivas.

Estas medidas permitirán mejorar significativamente la gestión ambiental en las zonas de embarque, aportando a una operación más sostenible y segura para todos.

**32. Pregunta y/o sugerencia:** “Mejorar el personal de limpieza con mayor capacitación y preparación”

**Respuesta:** La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil tiene un proveedor para el servicio limpieza, quien está calificado y cuenta con un equipo de trabajo altamente capacitado en esta área.

Ellos acreditaron su experiencia cumpliendo con los requisitos solicitados al momento de su participación, cuando la entidad contratante realizó la convocatoria pública a nivel nacional.

La selección de su personal la efectúan aplicando un estricto procedimiento donde verifican los perfiles de los candidatos que desean formar parte de su staff. Por tal motivo, su personal es experimentado debido a que tienen varios años posicionados en el mercado local. Es preciso aclarar que, para la limpieza utilizan los materiales y químicos que cumplen con las normas legales y de calidad vigentes.

**33. Pregunta y/o sugerencia:** “Mantener un listado de contactos de la Terminal para mejorar la comunicación”

**34. Respuesta:** La Dirección de Comunicación Social en coordinación con la Dirección Comercial y Marketing actualizarán la lista de aliados estratégicos de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, así como el directorio telefónico de la institución, para

12/22

Dirección: Av. Benjamín Rosales S/N y Av. De las Américas Teléfono: 04-3810660

que, a través de una circular, los interesados cuenten con líneas directas de atención a sus inquietudes y estas puedan ser dirigidas correctamente a las áreas respectivas.

**35. Pregunta y/o sugerencia:** “Control del sistema eléctrico por variaciones de voltaje”

**Respuesta:** Para la pregunta que antecede, se indica que las variaciones de voltaje de períodos largos, es decir; mayores de tres (3) segundos y constantes no se han presentado en la Terminal Terrestre de Guayaquil. Pero para el caso de la Terminal Terrestre Municipal de Pascuales, se han presentado cortes de energía ejecutados por la CNEL EP. Estos, debido a las fallas externas y a los mantenimientos programados.

Por otra parte, se aclara que las fluctuaciones de voltaje han sido atenuadas con los UPS instalados en las oficinas de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, por lo cual, se ha recomendado que los locales comerciales e las islas, protejan sus equipos electrónicos con este tipo de equipamiento de seguridad eléctrica.

Sin embargo, se debe señalar que el suministro de energía eléctrica proporcionado por la CNEL EP, ha originado FLICKERS, que son parpadeos o fluctuaciones de la intensidad lumínica que podrían ser imperceptible a simple vista, pero estos han estado dentro de los parámetros establecidos por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCCENER).

**36. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Por qué hay tantos espacios cerrados que dan una mala imagen del Terminal Terrestre de Guayaquil?”

**Respuesta:** Nos encontramos en proceso de adjudicación de dichos espacios. Adicional, a esto estamos gestionando el ingreso de nuevas marcas y servicios al Centro Comercial Terminal para beneficio de los usuarios y visitantes. Lo que nos impulsa a seguir trabajando en la optimización y renovación de nuestras instalaciones para brindar una mejor experiencia a todos los que nos visitan.

**37. Pregunta y/o sugerencia:** “Los vigilantes de tránsito no controlan, sino que reciben coimas para dejar pasar buses, se deberían poner cámaras”

**Respuesta:** Existe un trabajo conjunto entre personal de la FTTG y la CTE para mejorar la seguridad y la eficiencia en el área de revisión vehicular de buses de transportistas. La instalación de cámaras de seguridad es un paso importante para incrementar la seguridad y prevenir incidentes, por lo que en los próximos días se realizará la instalación mencionada para lograr objetivos deseados.

**38. Pregunta y/o sugerencia:** “El personal de seguridad no está capacitado, son malcriados y groseros, botan a los choferes que se acercan a las boleterías (pero esta actitud es selectiva), ¿Por qué?”

**Respuesta:** Según las disposiciones emanadas y que tienen pleno conocimiento tanto conductores, oficinistas y ayudantes es que ningún conductor debe permanecer en el área de boleterías porque se dedican a enganchar lo que no está permitido según el reglamento. Los conductores deben llegar a la boletería recoger su listado de pasajeros y



## Terminales Terrestres de Guayaquil

retirarse. Esto no quiere decir que el personal de seguridad no esté capacitado, los conductores hacen caso omiso a estas disposiciones y cuando se les hace cumplir tienen otra perspectiva.

- 39. Pregunta y/o sugerencia:** “Se debería mantener permanentemente en la planta baja, los espacios para eventos y fotos, no solo para feriados y situaciones especiales”

**Respuesta:** La Dirección Comercial y Marketing tiene como prioridad maximizar los recursos que dispone. Hemos trabajado y realizado cambios para tener espacios donde las marcas pueden promover sus productos con activaciones. Tenemos excelentes resultados que se reflejan con el continuo interés de marcas que quieren ser parte activa del Centro Comercial Terminal.



- 40. Pregunta y/o sugerencia:** “Se debe tener mayor control en el estado de los buses como las llantas y que no contaminen”

**Respuesta:** La ANT establece un cuadro de vida útil para el servicio de transporte terrestre público y comercial en Ecuador, en donde para los buses interprovincial e intraprovincial son de 22 años, según lo establecido en la resolución 023-DIR-2024-ANT.



## Terminales Terrestres de Guayaquil

**RESUELVE:**

**REFORMAR EL CUADRO DE VIDA ÚTIL PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO Y COMERCIAL**

**Artículo 1.-** Refórmese el artículo 4 de la Resolución Nro. 082-DIR-2015-ANT de 18 de noviembre de 2015, por lo siguiente:

“Para la prestación del servicio de transporte terrestre público y comercial a excepción de carga pesada, se considerará el siguiente cuadro de vida útil:

CUADRO DE VIDA ÚTIL PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL		
Tipo de transporte	Clase de vehículo	Vida útil (años)
Interprovincial	Bus o Bus tipo costa	22
	Minibús	12
Intraprovincial	Bus, Minibús o Bus tipo costa	22
Intracantonal	Bus o Minibús	22
	Articulado o Biarticulado	27
Escolar e Institucional	Bus, Minibús o Microbús	22
	Van/Furgoneta de pasajeros	17
Taxi Convencional	Sedán o Station Wagon, Hatchback, o Vehículo Deportivo Utilitario (SUV)	17
	Camioneta doble cabina (región amazónica e insular)	17
Taxi Ejecutivo	Sedán o Station Wagon, Hatchback, o Vehículo Deportivo Utilitario (SUV)	17
	Camioneta doble cabina (región	17

Dirección: Av. Antonio José de Sucre y Jose Sánchez

023-DIR-2024-ANT

6

- 41. Pregunta y/o sugerencia:** “Cuando se venden boletos en línea, no todas las cooperativas incluyen los valores de las tasas, lo que ocasiona problemas en el ingreso de los silos por el desconocimiento de los usuarios”

**Respuesta:** Los usuarios deberán acercarse a los puntos de información de la Terminal Terrestre de Guayaquil para que se les indique que se acerquen a la boletería y cancelen el pago de la tasa; las cooperativas que manejen APP deben incluir como se deben cancelar el abordaje a su unidad; puesto que la Dirección de Tecnología de Información evaluará como realizar la integración de las apps de las cooperativas con el recaudo de la TTG por el valor de la tasa.

Se están realizando las modificaciones pertinentes, de tal manera que se pueda establecer un sistema que permita incluir la venta de la tasa de torniquete en las ventas online e indicar por el momento, que todas las ventas online se realizan sin la tasa y que la misma debe ser adquirida en la boletería cuando el usuario llega a las Terminales Terrestres de Guayaquil.

- 42. Pregunta y/o sugerencia:** “El servicio de taxi es costoso, se debería normar la tarifa”

**Respuesta:** En virtud del ordenamiento jurídico vigente, es preciso señalar que la fijación, revisión y modificación de las tarifas del servicio de transporte público comercial en la

15/22

Dirección: Av. Benjamín Rosales S/N y Av. De las Américas Teléfono: 04-3810660



modalidad de taxi constituye una competencia exclusiva de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT), conforme lo dispone la normativa sectorial emitida por dicho ente rector.

En efecto, mediante Resolución Nro. 018-DIR-2023-ANT, la ANT ha establecido los rangos tarifarios aplicables al servicio de taxi convencional, tanto en lo que respecta a los valores mínimos y máximos de carrera como al cobro de recargos por horario nocturno, uso de aire acondicionado, y otras condiciones operativas. Por tanto, cualquier planteamiento relativo a la reducción, ajuste o reestructuración de dichas tarifas deberá canalizarse directamente ante dicha autoridad, en observancia del principio de legalidad y jerarquía normativa.

No obstante, debe reconocerse que el costo final que asume el usuario puede verse influenciado por factores indirectos, tales como el pago que los taxis deben realizar por el uso de áreas operativas dentro de la Terminal Terrestre de Guayaquil. En este sentido, la ordenanza vigente —aprobada en el ejercicio de las competencias municipales— establece una tarifa de ingreso por estacionamiento, cuyo valor responde a criterios técnicos de sostenibilidad y ordenamiento interno.

Es importante subrayar que la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil no tiene injerencia directa en la fijación de las tarifas del servicio de taxi, limitándose únicamente a facilitar un espacio de estacionamiento regulado, en aras de brindar un entorno seguro, organizado y funcional para los usuarios que acceden a este tipo de transporte.

En consecuencia, si bien se promueve la presencia de taxis en nuestras instalaciones como parte del servicio integral ofrecido a la ciudadanía, la responsabilidad normativa y administrativa sobre las tarifas que estos aplican corresponde, en exclusiva, a la ANT, a cuyo tenor deberá sujetarse cualquier iniciativa de revisión o reforma.

f) **Preguntas/ sugerencias mediante sesión de mesas participativas con la Asamblea Local Ciudadana de Guayaquil (30 de mayo 2025).**

**43. Pregunta y/o sugerencia:** “Implementar un canal de comunicación directo y más ágil para receptor denuncias en tiempo real”

**Respuesta:** La Dirección de Comunicación Social cuenta actualmente con un canal de atención inmediata al usuario a través del número 0963747434. También ha posicionado el uso de las redes sociales de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil como el canal para receptor dudas o sugerencias. Sin embargo, existen otros canales de atención inmediata como los Puntos de Información donde se atienden todo tipo de requerimientos relacionados a la Terminal Terrestre Guayaquil.

Otro mecanismo ágil y oportuno para gestionar denuncias como objetos perdidos, personas extraviadas, paquetes sospechosos o riesgos de seguridad son los 8 Puntos de Auxilio instalados en la Terminal Terrestre Guayaquil, cuyo tiempo de respuesta por parte de los agentes de la terminal es de 1 minuto.

16/22

Dirección: Av. Benjamín Rosales S/N y Av. De las Américas Teléfono: 04-3810660

- 44. Pregunta y/o sugerencia:** “Detallar más la información de la Cooperativas y contactos en la página web de la Terminal”

**Respuesta:** La Dirección de Comunicación Social y Marketing junto a la Dirección de Terminales Terrestres y la Dirección de Tecnologías de la Información, actualizará la información relativa a las cooperativas de transporte y sus respectivos contactos para establecer este servicio en la página web, hasta finales de junio del 2025.

- 45. Pregunta y/o sugerencia:** “Especificar el alcance de las funciones que tiene la policía Metropolitana y Seguridad Interna”

**Respuesta:** No existe una entidad denominada "Policía Metropolitana". Los funcionarios que actualmente se encuentran en las instalaciones del Terminal Terrestre de Guayaquil son Agentes de Control Metropolitano. Su labor consiste en brindar apoyo a la seguridad tanto interna como externa del establecimiento, cumpliendo funciones específicas, entre ellas el retiro de personas que se dedican a la venta informal de productos en el lugar.

- 46. Pregunta y/o sugerencia:** “Reforzar la seguridad externa (canales de comunicación con otras entidades para reforzar controles en carretera)”

**Respuesta:** Se mantienen coordinaciones permanentes con la Policía Nacional y la Comisión de Tránsito del Ecuador, entidades que cuentan con oficinas dentro de las instalaciones del Terminal Terrestre. En conjunto, se ejecutan de manera continua diversos operativos de control. Sin embargo, es importante señalar que no es posible coordinar controles en las carreteras, ya que dicha atribución no corresponde a nuestra competencia.

- 47. Pregunta y/o sugerencia:** “Que iniciativas de programas culturales de pueblos y nacionalidades se están promoviendo en el Terminal”

**Respuesta:** La Terminal Terrestre de Guayaquil, a través de la Dirección de Comercial y Marketing, tiene la apertura para fomentar diversas iniciativas culturales que promueven la visibilidad y participación de pueblos a nivel nacional. Estas actividades incluyen exposiciones de arte, ferias gastronómicas, exhibición de artesanías, presentaciones de música, danzas tradicionales y fomentar el turismo de expositor, en fechas conmemorativas. Como ejemplo se puede citar la Campaña Protegiendo nuestros emblemas en la cual se concientizó al público sobre tráfico de especies silvestres y 2 ferias que promovían el turismo hacia las provincias del Cañar y Loja.

- 48. Pregunta y/o sugerencia:** “En qué porcentaje se encuentra el cumplimiento del Decreto Ejecutivo 915 que habla sobre la igualdad de los derechos de pueblos y nacionalidades; y, el Decreto Ejecutivo 060 participación que debe tener los pueblos y nacionalidades en el Talento Humano”

**Respuesta:** Por un lado, el Decreto Ejecutivo 915 expedido el 16 de febrero del 2016 promueve un mayor conocimiento y respeto de la diversidad de la herencia y la cultura de los afrodescendientes y de su contribución al desarrollo de las sociedades. Es por ello que el Ministerio de Trabajo, bajo el ámbito de su competencia, emite las normativas que contemplan criterios de inclusión y resarcimiento de derechos en base a la

autoidentificación étnica y cuya aplicación es de carácter obligatorio en todas las entidades del Estado determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público.

En lo que respecta al Decreto Ejecutivo 060 expedido el 28 de septiembre de 2009, en su artículo 4 indica que: *“En los concursos de merecimientos para el sector público, se adoptaría criterios de valoración que contemplen el criterio de igualdad étnica, con una valoración específica, además de la experiencia y la formación profesional, para llenar las vacantes”*

En tal sentido, la Dirección de Talento Humano, aplica el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio del Trabajo como órgano rector de la materia.

Finalmente, es importante señalar que, como institución cumplimos al 100% con la aplicación de la normativa establecida para cada uno de los subsistemas que conforman las unidades de administración de talento humano.

**49. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Cómo se inscriben las personas de pueblos y nacionalidades para temas de feria de emprendimiento en la Terminal Terrestre de Guayaquil?”

**Respuesta:** Las personas interesadas en proponer ferias de emprendimiento deben acercarse a las oficinas de la Dirección de Comercial y Marketing o ingresar a los canales oficiales de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil ([www.ttg.ec](http://www.ttg.ec); [contacto@ttg.ec](mailto:contacto@ttg.ec); Instagram: @ccterminalgye; @terminalesgye).

Se les entrega un formulario donde el interesado presenta su necesidad, bajo los parámetros que disponga la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.

Posteriormente, se desarrolla una reunión oficial en la que se detalla la cantidad de expositores, fechas, giro de negocio y asignación de espacio físico.

**50. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Cómo se involucra a la comunidad en la toma de decisiones y en la planificación de los proyectos de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil?”

**Respuesta:** La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil (FTTG) incorpora a la comunidad en la toma de decisiones y en la planificación de sus proyectos mediante mecanismos de participación ciudadana, espacios de deliberación pública y procesos de consulta técnica con usuarios. Se implementan encuestas, talleres participativos, mesas de diálogo y programas de comunicación directa con usuarios, cooperativas, comerciantes y organizaciones locales.

**51. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Qué oportunidad hay para que los ciudadanos participen en las actividades de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil?”

**Respuesta:** La Dirección de Comunicación Social realizó diversas actividades durante el 2024, como talleres de pintura, ferias de emprendimiento, eventos especiales y ferias interculturales, actividades totalmente gratuitas y de libre acceso para el público. Las invitaciones o convocatorias se realizan previamente a través de las redes sociales de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, o través de cuñas radiales.

En el caso particular de las ferias de emprendimiento, cabe señalar que se realizan en colaboración de la Empresa Pública Municipal para la gestión de la Innovación y la Competitividad (ÉPICO), entidad encargada de convocar, capacitar y evaluar a los emprendedores participantes. Por ende, las ferias realizadas en la terminal terrestre contemplan una propuesta previa por parte de ÉPICO alineada a las políticas comerciales y de competitividad de la Fundación.

**52. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Cómo la ciudadanía puede aplicar a un puesto de trabajo en la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil?”

**Respuesta:** Para llenar los puestos vacantes de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil se efectúan concursos públicos de merecimientos y oposición, garantizando a las y los aspirantes su participación sin discriminación alguna conforme a lo dispuesto en la Constitución de la República, la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento.

Se puede aplicar a través de la Plataforma Tecnológica de Selección de Personal del Ministerio del Trabajo, cuando se realice la difusión del proceso de concursos de mérito y oposición, con el fin de que los interesados, que cumplan con el perfil y los requisitos establecidos en las bases del concurso, postulen al mismo.

El concurso de méritos y oposición es el proceso por el cual se convoca a todas las personas que se encuentren legalmente habilitadas para el ingreso y desempeño de un puesto en el servicio público, según los requisitos establecidos en la convocatoria relativos al descriptivo y perfil del puesto, para participar en el proceso de selección.

**53. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil en el futuro?”

**Respuesta:** Los principales desafíos que enfrenta la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil (FTTG) se centran en cinco ámbitos estratégicos. Primero, la modernización tecnológica y la digitalización de servicios, necesaria para optimizar procesos operativos y mejorar la experiencia del usuario. Segundo, el fortalecimiento de la conectividad intermodal y regional, articulando los tres terminales con sistemas de transporte urbano, logístico y aeroportuario. Tercero, la sostenibilidad ambiental, que exige reducir emisiones e implementar infraestructura verde. Cuarto, la eficiencia institucional, que requiere mejorar los procesos operativos y administrativo. Quinto, la adaptación a nuevas demandas territoriales, normativas y sociales.

**54. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Qué oportunidades de crecimiento y desarrollo ve la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil?”

**Respuesta:** La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil identifica oportunidades de crecimiento en cinco frentes estratégicos: modernización tecnológica, expansión de servicios, sostenibilidad ambiental, fortalecimiento institucional y desarrollo de alianzas estratégicas. Todas estas oportunidades esto se complementa con un enfoque de innovación y gobernanza colaborativa que fortalece su liderazgo en la movilidad urbana del país.

- 55. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Cuál fue el porcentaje de personas con discapacidad que visitaron el Terminal Terrestre de Guayaquil en el año 2024, tanto para el uso de buses como en el Centro Comercial?”

**Respuesta:** La Terminal Terrestre de Guayaquil, cuenta con la infraestructura necesaria para servir de manera adecuada a las personas con discapacidad que establece la Ley Orgánica de las discapacidades.

La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil recibió en 2024 un total de 23.890 personas con discapacidad que utilizaron los servicios de transporte. De esta cifra, un promedio de 16.425 personas accedió al servicio gratuito de sillas de ruedas por presentar una discapacidad física.

Según el Análisis Institucional de los Viajeros de la Terminal Terrestre Guayaquil y el Estudio de Mercado del Centro Comercial Terminal de 2024, del total de personas que visitan las instalaciones, aproximadamente el 28,85% son usuarios del centro comercial y no necesariamente llegan a tomar un autobús; por ende, la cifra de personas con discapacidad que visita estrictamente el centro comercial sería de 6.800 personas al año aproximadamente.

- 56. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Cuál es el porcentaje de personal de la Fundación Terminal Terrestre con discapacidad?”

**Respuesta:** Actualmente la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil cuenta con un 4.20 % de personal con discapacidad en referencia con el total de la nómina de personal.

- 57. Pregunta y/o sugerencia:** “¿Cómo manejó la Terminal Terrestre de Guayaquil el tema en la informalidad con los comerciantes y personas de limpieza de buses durante el año 2024?”

**Respuesta:** La Terminal Terrestre de Guayaquil regularizó el comercio informal mediante la creación de 40 kioscos que fueron asignados a través de un sorteo a 80 comerciantes autónomos, quienes operan en dos turnos, lo cual nos ha permitido mantener el orden.

Además, mediante medidas preventivas se estableció un control de operativos de manera semanal para el retiro del antes y después en los silos y corredores de los silos en distintas horas dentro de las instalaciones del Terminal Terrestre, las personas involucradas son retiradas inmediatamente y se toman medidas para evitar su reingreso.

Con el fin de facilitarles a las cooperativas y empresas de transporte el servicio de limpieza se suscribió un convenio de cooperación con la Asociación de Servicio de Limpieza de Buses – ASOSERLIMBUSES, lo que ayuda a mantener las condiciones óptimas de las cooperativas que lo utilizan.

- 58. Pregunta y/o sugerencia:** “En el 2024, ¿Cómo la FTTG manejó el tema de interculturalidad?”

**Respuesta:** En 2024, la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil (FTTG) abordó el tema de la interculturalidad mediante acciones institucionales enfocadas en el

**20/22**

**Dirección:** Av. Benjamín Rosales S/N y Av. De las Américas **Teléfono:** 04-3810660



reconocimiento de la diversidad cultural de sus usuarios y operadores. Se promovieron campañas de sensibilización y actividades de promoción cultural conmemorando fechas claves para el país.

Atentamente,

Sr. Carlos Asanza Colmont  
**GERENTE GENERAL**  
**FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL**

<b>Elaborado</b>	:	Arq. Daniel León Pérez <b>Director Administrativo</b>	
<b>Elaborado</b>	:	Lcda. Andrea Palma Escobar <b>Gestor de Comunicación Social</b>	
<b>Elaborado</b>	:	Ing. Andrés Medina Veintimilla <b>Director Comercial y Marketing</b>	
<b>Elaborado</b>	:	Lcda. Emma Cedeño Olaya <b>Asistente Administrativo 2</b>	
<b>Elaborado</b>	:	CPA Kenia García Meza <b>Directora Financiera (S)</b>	
<b>Elaborado</b>	:	Abg. Mariuxi Medina Landivar <b>Analista Jurídico 3</b>	
<b>Elaborado</b>	:	Ing. Carlos Rodríguez Santos <b>Jefe de Medio Ambiente y Responsabilidad Social</b>	
<b>Elaborado</b>	:	Mgs. Christopher Zambrano Cevallos <b>Analista de Talento Humano 2</b>	



**Terminales Terrestres de Guayaquil**

<b>Elaborado</b>	:	Sr. Daniel Lino Soledispa <b>Jefe de Tecnologías de la Información</b>	
<b>Elaborado</b>	:	Ing. Marco Machuca Mancheno <b>Director de Terminales Terrestres</b>	
<b>Elaborado</b>	:	Econ. Fabián Vilema Escudero <b>Asesor de Gerencia 2</b>	
<b>Revisado</b>	:	Ing. Piedad Palacios Merino <b>Subgerente General de Planificación y Gestión Institucional</b>	